

中国银行漯河分行：助力“创文”工作

□文/图 本报记者 王 培 杨 旭

在各网点营业厅开展文明示范窗口、雷锋岗、服务标兵等评选活动,开展“传承孝道 助力‘创文’”、扶贫助农等活动,重视员工的学习和服务培训工作……中国银行漯河分行全力落实“创文”工作任务,切实提升服务水平,为全市“创文”工作添彩。

开展丰富多彩的宣传活动

为确保“创文”工作深入开展,中国银行漯河分行出台了《中国银行漯河分行‘创文’攻坚行动实施方案》,建立“创文”工作领导小组,组建“创文”办公室,负责联络、督导,并按时将“创文”工作开展情况向市“两城同创”办相关部门做好书面汇报工作。

为营造“人人知晓‘创文’、人人关心‘创文’、人人支持‘创文’、人人参与‘创文’”浓厚氛围,中国银行漯河分行巧用业务会、晨会宣讲“创文”,布置相关工作,听取“创文”汇报,着力点放在存在不足和改进措施上。用好微信群,第一时间将我市“创文”工作要求与指导意见传送各网点,并对各网点执行情况进行点评。开展“月月评先进,季度评标兵”活动,设立标兵榜,弘扬正气。各网点对外宣传统一布置,专题播放“创文”宣传;充分利用中国银行漯河分行本部和各支行网点灯箱、固定广告牌等刊播社会主义核心价值观、中国梦、讲文明树新风、创建全国



中国银行漯河分行设立学雷锋志愿服务岗,方便前来办理业务的市民。

文明城市公益广告。此外,中国银行漯河分行主动作为,担当社会责任,组织开展“传承孝道 助力‘创文’”活动,请青年志愿者父母看大戏,宣传中华传统美德。开展扶贫助农活动,购买10万斤西瓜,让前来中行办理业务的客户消暑解渴,解决农民卖瓜难问题。

重视窗口网点“创文”细节

中国银行漯河分行各网点营业厅在显著位置设置有“志愿者服务岗”“服务项目”“遵德守礼”提示牌。制作牌匾上墙,展示了“漯河市文明公约”和

“行业规范”。便民服务设施齐全完好,正常使用。对照窗口行业“创文”标准及公示的服务项目,中国银行漯河分行本着缺啥补啥的原则购置,遵循标准“要求必备,力求创新”的原则,先后投入资金近30万元,制作版面1865块。

对照标准,注重细节。组织各网点开展文明示范窗口、雷锋岗、服务标兵等评选活动,在相应的营业窗口摆放醒目标牌,起到示范引领作用,推动整体服务水平再上新台阶。对各类业务服务指示牌、收费标准公示牌、服务项目标准和程序、投诉处理办法等,做到统一规划、规范放置。把客户关注度高的投

诉处理办法,做成大版面悬挂上墙。打印服务投诉工单及处理意见并装订成册,做到相关投诉处理记录真实有效;将意见簿和打印的投诉处理文档、服务价目表规范放置在咨询台上。注重美化环境,各营业网点室内外保持干净整洁,无乱张贴、乱涂写现象,无乱扔杂物、随地吐痰;网点门外机动车、非机动车辆停放到位,秩序良好。在营业厅设立明显的禁烟标识,对吸烟的客户做到及时劝导,杜绝吸烟现象发生。

提升整体服务水平

中国银行漯河分行重视学习和服务培训工作。通过学习《中国银行业文明服务公约》《中国银行业文明优质服务规范》《中国银行投诉处理办法》《漯河市创建全国文明城市工作指导手册》等,使广大员工进一步理解和掌握文明服务的特点、目的和重要意义,增强创建意识,提高自觉性,提高员工自身职业道德水平,为客户提供优质、高效、快捷、周到的服务。同时通过开展服务提升知识竞赛、召开服务管理座谈会、进行文明礼仪培训等,不断提升整体服务形象和服务水平。

中国银行漯河分行还重视完善服务设施,各网点安全员经常对消防设施开展检查,确保消防器材完好,安全达标。营业网点出入口都设有无障碍通道,且在显著醒目位置设置无障碍通道提示牌。此外还设置“温暖角”,为客户提供温馨便捷的优质服务。

市实验中学：建设文明校园

□文/图 本报记者 王 培 杨 旭

文明是一座山,从中可以看出一座城市的高度;文明是一片海,从中可以看出一座城市的容量。校园作为城市文明的重要窗口,在一定程度上体现着城市的文明程度。在11月17日举行的全国精神文明建设表彰大会上,包括市实验中学在内的我市三所学校从众多学校中脱颖而出,被授予第一届“全国文明校园”称号。这些学校不仅为其他学校树立了典范,还推动了我市创建全国文明城市工作的开展。

近日,记者从市实验中学了解到,校方从狠抓德育教育、优化教师队伍、完善校园环境等多方面入手,深化校园文明建设,获得“全国文明校园”殊荣。

狠抓思想道德建设

德育教育是基础教育的重要内容,既有利于素质教育落实,又有利于校园文明建设。为进一步加强德育工作,市实验中学成立德育工作领导小组,每月召开一次德育主题会,并开展丰富多彩的德育活动:利用青年节、国庆节等重大节日举行演讲、征文、大合唱活动,加强爱国主义教育;定期举行戏曲进校园、书法绘画比赛、古诗词背诵比赛等文化活动,加强传统文化教育;开展文明交通劝导、网络文明传播、关爱空巢老人、关爱贫困学生等志愿服务活动,培养奉献精



在市实验中学“十大新闻学生”颁奖典礼上,校长向获奖学生颁发证书。

神;利用校信通、微信群、家长会等多种渠道,与家长沟通、联系,指导家庭教育,发挥家庭教育的作用。

多年来,学校已形成五大德育主题:安全教育和激励教育、理想教育、习惯教育、感恩教育。由于在未成年人思想道德建设方面成绩突出,学校被评为河南省德育先进单位。

打造优秀教师队伍

校园文明建设离不开学生们的不懈

努力,也离不开老师们的积极参与。为此,市实验中学从优化队伍、健全机制、加强教育三个方面入手,打造优秀的教师队伍。

优化队伍方面,学校十分重视教师专业化成长,特别是对班主任和青年教育的培养,每学期都评选一批师德标兵、教学标兵、优秀班主任、德育先进个人。通过树立典型,引导争做有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心的老师。

健全机制方面,学校制定有师德师风

风建设制度,并形成了学校、教师、学生、家长和社会多方参与的师德监督体系。每学期组织全体学生对教师进行评教、评学活动,设立有校长信箱,学校给家长留有学校领导的电话,保证了师德投诉渠道畅通。

加强教育方面,学校制定了师德考核制度和师德考核具体实施办法。学校把师德考核作为教师职称晋升、岗位聘用、评优评先的首要条件,实行师德一票否决制。

优化育人环境

优美的育人环境和良好的文化氛围是学校健康发展不可缺少的条件。针对这两点,市实验中学可谓是下足了功夫。

漫步在市实验中学,你会发现,这里的设施规划合理,录播教室、心理咨询室、形体活动室、党员活动室、计算机教室一应俱全;这里的环境美化到位,绿树红花芳香怡人,假山池塘相映成趣。不仅如此,学校定期请交警来作交通安全知识报告,组织学生观看安全专题片,每学期举行两次防火应急疏散演练活动,并设立警务室,聘请专职保安,营造安全的校园环境。

目前,市实验中学在最美班级、新闻学生、美德少年等班级文化和校园文化建设中特色明显,并有展示学校形象的宣传片,有反映学校历史、文化、人物的书籍,已经形成了校园文化品牌。